



Sobre la respuesta de la PUC al COVID-19

Preguntas frecuentes sobre servicios de agua y alcantarillado

¿Qué está haciendo la PUC para ayudar a los tejanos que experimentan dificultades económicas debido a COVID-19?

El 26 de marzo, la Comisión de Servicios Públicos de Texas respondió a la declaración de emergencia del gobernador con un plan para mitigar el impacto de COVID-19 en los clientes de servicios públicos de agua y alcantarillado de Texas que están experimentando verdaderas dificultades económicas como resultado de la pandemia.

¿Quiénes son estas acciones destinadas a ayudar?

Estos esfuerzos están destinados a ayudar a los tejanos en problemas financieros genuinos como resultado de COVID-19, cuando sus facturas de servicios públicos literalmente romperán su presupuesto familiar. Debido a que el costo de estas medidas temporales en última instancia correrá a cargo de los contribuyentes (incluidos los clientes con desconexiones suspendidas), deben reservarse para aquellos en circunstancias extremas.

¿Cómo se ven afectados los clientes de servicios públicos de agua y alcantarillado?

La Comisión ordenó a los servicios públicos de agua y alcantarillado regulados por la PUC en todo el estado que suspendan inmediatamente las desconexiones por falta de pago. El 14 de Mayo de 2020, la Comisión extendió el plazo hasta el 13 de Junio de 2020, para el cual los servicios públicos de propiedad de inversores (IOU) no pueden desconectar a un cliente por falta de pago debido a la pandemia de COVID19. Este pedido se puede encontrar en:

http://interchange.puc.texas.gov/Documents/50664_185_1065902.PDF.

¿La directiva de desconexión por falta de pago se aplica a comunidades, municipios, distritos y corporaciones de suministro de agua (WSC) sin fines de lucro que brindan servicios minoristas de servicios de agua y alcantarillado?

No. La orden de la Comisión solo se aplica a los pagarés que residen fuera de los límites corporativos de un municipio porque tienen jurisdicción original sobre sus tarifas minoristas de agua y alcantarillado. El cuerpo directivo o la junta elegida de una corporación de servicios de alcantarillado y suministro de agua (WSC) sin fines de lucro del condado, municipio, distrito es responsable de tomar sus propias decisiones comerciales con respecto a la desconexión del servicio por falta de pago durante la crisis de COVID-19.

¿Qué deben hacer los condados, municipios, distritos y WSC sin fines de lucro para responder a los clientes con respecto al servicio de agua y alcantarillado en respuesta a la crisis COVID-19?

Alentamos a estas entidades a revisar la orden de la Comisión en la dirección dada a los pagarés al tomar su propia decisión con respecto a las desconexiones por falta de pago durante la crisis de COVID-19. Muchas de estas entidades han decidido no desconectar a los clientes por falta de pago durante este tiempo; Sin embargo, no hemos tenido noticias de todos ellos. Si usted es uno de sus clientes, le recomendamos que se comunique con ellos con sus preguntas e inquietudes.



Sobre la respuesta de la PUC al COVID-19

¿Qué debo hacer si soy cliente y no puedo pagar mi factura de agua debido a la crisis de COVID-19?

Continuará recibiendo una factura y acumulará un saldo de su servicio público de agua y alcantarillado minorista durante la crisis de COVID-19. Si no puede pagar su factura en su totalidad durante este período de tiempo, comuníquese inmediatamente con su proveedor de servicios de agua y alcantarillado y solicite un plan de pago diferido para la totalidad o la parte de la factura que no puede pagar.

¿Me pueden cobrar un recargo por no poder pagar parte o la totalidad de mi factura durante esta crisis?

A los clientes que reciben servicios minoristas de agua o alcantarillado de un pagaré no se les puede cobrar un recargo por no poder pagar la totalidad o una parte de su factura durante esta crisis.

¿Cómo recuperan los costos de estas suspensiones después de la crisis los servicios de agua y alcantarillado?

En sus órdenes, la Comisión autorizó a los servicios públicos de agua y alcantarillado a registrar como un activo regulatorio los gastos resultantes de los efectos de COVID-19, que incluyen, entre otros, el impago de las facturas de los clientes como resultado de la orden de la Comisión de no desconectar a los clientes por -pago durante la pandemia de COVID-19. La Comisión considerará, caso por caso, el ajuste apropiado a las tarifas de una empresa de servicios públicos para recuperar la cantidad aprobada de activos reguladores. La orden que detalla la recuperación regulatoria se puede encontrar en:

https://interchange.puc.texas.gov/Documents/50664_108_1057674.PDF

¿Qué sucede si mi Servicio Público de Propiedad (IOU) tiene dificultades para pagar las facturas durante la crisis de COVID-19?

Si representa a un pagaré que tiene dificultades para pagar su propia factura de electricidad, primero comuníquese con su proveedor de electricidad para solicitar un plan de pago y luego con el Departamento de Servicios Públicos (DUO) de la PUC a DUO@puc.texas.gov. Estamos listos para discutir sus tarifas y la posible necesidad de un cambio de tarifa. (Los requisitos para solicitar un cambio de tarifa y tarifa difieren según el tamaño de su utilidad).

Una publicación de la Comisión de Servicios Públicos de Texas

1701 N. Congress Avenue, PO Box 13326, Austin, TX 78711-3326

Water Utilities puede comunicarse con nuestro Departamento de Servicios Públicos en DUO@puc.texas.gov 512-936-7405.

Para obtener más información, incluida nuestra respuesta continua a la crisis de COVID-19, visite www.PUC.Texas.gov